

PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI OLEH APOTEKER DI BEBERAPA APOTIK WILAYAH SIDOARJO

Vira Chandra Dewi, 2014

Pembimbing: (I) Doddy de Queljoe, (II)Lisa Aditama

PATIENT PERCEPTION RELATED SELF MEDICATION SERVICE BY PHARMACIST IN PHARMACIES REGION CITY SIDOARJO

Abstract - Self medication is a person's efforts in treating the symptoms of illness or disease without consulting a physician first. According Riskesdas (2013) as much as 35.2% of households saving medicines for self medication, there are prescription drugs, OTC drugs, antibiotics, traditional medicine and drugs were not identified. Pharmacies and drug stores/stalls are the main source of getting the drug to the proportion of households respectively 41% and 37.2% and 23.4% of households obtain drugs directly from health workers. The purpose of this study was to determine the patient's perception of the self medication service by pharmacists in pharmacies. This study used a consecutive sampling technique, which used a sample of 100 patients who did self medication, obtained from ten pharmacies in the Sidoarjo region whom pharmacist is providing self medication services directly. The result showed that the perceptions of consultation services by pharmacists categorized poor self medication (<60%), while the patient's perception of the role of pharmacists in the advice and services categorized good enough self medication (between 60-80%).

Keywords: patient perceptions, self medication services, pharmacies

Abstrak - Swamedikasi merupakan upaya seseorang dalam mengobati gejala sakit atau penyakit tanpa berkonsultasi dengan dokter terlebih dahulu. Menurut hasil Riskesdas (2013) sebanyak 35,2% rumah tangga menyimpan obat untuk swamedikasi, terdapat obat keras, obat bebas, antibiotika, obat tradisional dan obat-obat yang tidak teridentifikasi. Apotik dan toko obat/warung merupakan sumber utama mendapatkan obat rumah tangga dengan proporsi masing-masing 41% dan 37,2% serta 23,4% rumah tangga memperoleh obat langsung dari tenaga kesehatan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan swamedikasi oleh Apoteker di apotik. Penelitian ini menggunakan teknik *consecutive sampling*, sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien yang melakukan swamedikasi, diperoleh dari sepuluh apotik di wilayah Sidoarjo yang Apotekernya

memberikan pelayanan swamedikasi secara langsung. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi mengenai pelayanan konsultasi swamedikasi oleh apoteker dikategorikan kurang baik (<60%), sedangkan persepsi pasien mengenai saran dan peran apoteker dalam pelayanan swamedikasi dikategorikan cukup baik (antara 60-80%).

Kata Kunci : persepsi pasien, pelayanan swamedikasi, apotik

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang berdasarkan pada konsep “*Pharmaceutical Care*”. Yang dimaksud dengan *Pharmaceutical care* adalah tanggungjawab farmakoterapi dari seorang farmasis untuk mencapai dampak tertentu dalam meningkatkan kualitas hidup pasien (*ISFI, 2004*). Sehingga peran farmasis diharapkan tidak hanya menjual obat tetapi lebih kepada menjamin tersedianya obat yang berkualitas, mempunyai efikasi, jumlah yang cukup, aman, nyaman bagi pemakaiannya dan harga yang wajar serta pada saat pemberiannya disertai informasi yang cukup memadai, diikuti pemantauan pada saat penggunaan obat dan akhirnya di evaluasi.

Salah satu contoh praktek kefarmasian yang baik, di Afrika Selatan juga menjelaskan inti dari kegiatan farmasi sebagai pasokan dan distribusi obat-obatan dan kesehatan lainnya seperti produk perawatan, penyediaan informasi yang tepat dan saran kepada pasien, memastikan penggunaan yang benar dari obat-obatan dan pemantauan dampak dari penggunaan obat-obatan (*GPP, 2004*). Penelitian di Afrika Selatan yang dilakukan oleh Bornman et al. (2006) mengenai *Public Perception of Community Pharmacist in South Afrika* mengemukakan bahwa sebanyak 83,56% pasien dari penelitiannya mengatakan bahwa proses konsultasi oleh apoteker sangat baik, hal tersebut merupakan bukti nyata bahwa pasien mempunyai penghargaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan apoteker. Sebanyak 84,6% pasien mengatakan bahwa keefektifan pengobatan yang disarankan apoteker sangat baik, dan hanya 5,67% pasien yang membutuhkan pengobatan lain selain yang disarankan apoteker, sebanyak 69,1% pasien mempunyai pandangan positif terhadap apoteker dalam pelayanannya di apotik. Sedangkan salah satu penelitian di Indonesia menyebutkan bahwa hanya sekitar 10% apoteker yang ikut aktif dalam informasi pelayanan obat bebas, 19,1% apoteker yang berperan dalam pelayanan OWA, dan sekitar 5% apoteker yang ikut berperan dalam proses interpretasi penyakit dan pemilihan obat untuk pasien (*Angki, 2004*).

Seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan pola hidup masyarakat yang cenderung kurang memperhatikan kesehatan, maka berkembangnya penyakit di masyarakat tidak dapat dihindarkan lagi. Di negara berkembang banyak penyakit yang diobati secara swamedikasi, karena umumnya biaya pelayanan kesehatan relatif mahal dan tidak semua kasus penyakit dapat ditanggulangi sehingga menyebabkan swamedikasi menjadi pilihan untuk menjaga kesehatan. (*Phalke et al., 2006*). Salah satu penyebab tingginya tingkat swamedikasi adalah perkembangan teknologi informasi via internet. Sebagian penduduk menjadi lebih terbiasa dengan kemudahan pengambilan informasi dari internet, sehingga tidak mengherankan bahwa pasien mengambil keuntungan lebih dan merasa lebih percaya diri dalam mengelola kesehatan mereka sendiri. Namun ledakan informasi dapat menyulitkan pasien untuk memutuskan mana yang tepat dan aman ketika memilih pengobatan sendiri. Oleh karena itu apoteker harus memainkan peran dengan menunjukkan bagaimana penggunaan yang tepat dan pengobatan sendiri yang aman (*Chui & Li, 2005*). Bentuk swamedikasi yang bertanggungjawab adalah penggunaan obat bebas secara tepat berdasarkan inisiatif pribadi pasien dengan bantuan tenaga kesehatan ahli (*World Self Medication Industry, 2010*).

Swamedikasi dapat didefinisikan sebagai upaya seseorang dalam mengobati gejala sakit atau penyakit tanpa berkonsultasi dengan dokter terlebih dahulu (*PERMENKES, 1993*). Menurut DepKes RI mengenai pengobatan terhadap suatu penyakit, menyatakan bahwa 63% pasien memilih menggunakan obat bebas, 18% pasien memilih pergi ke dokter atau puskesmas, 9% pasien memilih mengobati penyakitnya dengan jamu, 5% pasien memilih mengobati penyakitnya dengan cara sendiri, dan 5% sisanya pasien memilih membiarkan sakit yang dideritanya (*DepKes RI, 2000*). Menurut Hasil Survei Sosio Ekonomi Nasional (SUSENAS) yang dicatat oleh Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat 66% orang sakit di Indonesia yang melakukan swamedikasi, sisanya berobat jalan ke dokter sebesar 34% (*BPS, 2009*). Menurut hasil Riskesdas (2013), sebanyak 35,2% rumah tangga menyimpan obat untuk swamedikasi, terdapat obat keras, obat bebas, antibiotika, obat tradisional dan obat-obat yang tidak teridentifikasi. Apotik dan toko obat/warung merupakan sumber utama mendapatkan obat rumah tangga dengan proporsi masing-masing 41% dan 37,2% serta 23,4% rumah tangga memperoleh obat langsung dari tenaga kesehatan.

Hal tersebut mendorong peneliti untuk melihat bagaimana persepsi pasien di apotik terhadap peran Apoteker terutama dalam pelayanan swamedikasi, apakah pasien tersebut sudah mendapatkan pelayanan swamedikasi yang baik dan memuaskan dari Apoteker. Diharapkan dengan konsultasi dan saran yang didapat dari Apoteker tersebut dapat meningkatkan/menambah pengetahuan pasien mengenai swamedikasinya sehingga lebih

bijak dalam memilah informasi untuk swamedikasinya dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien tersebut, serta dapat meningkatkan citra Apoteker di komunitas dan lebih meningkatkan perannya di apotik.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan apoteker dalam konsultasi swamedikasi di apotik, 2) Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan apoteker dalam hal saran swamedikasi di apotik, dan 3) Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan apoteker dalam hal peran nya terkait swamedikasi di apotik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian non eksperimental yang dilaksanakan secara *cross sectional design* (potong lintang) dengan pendekatan prospektif. Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap pelayanan apoteker dalam swamedikasi di apotik yang diperoleh dari kuesioner berdasarkan jurnal *Public Perception of Community Pharmacist in South Afrika* pada tahun 2006. Penelitian ini menggunakan teknik *consecutive sampling* dalam pengambilan sampelnya, berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *Lwanga* didapatkan minimal sampel 96 pasien dan dibulatkan menjadi 100 pasien pada sepuluh apotik di wilayah Sidoarjo yang memenuhi kriteria inklusi (Pasien yang bersedia dengan sukarela untuk menjadi sampel penelitian, Pasien yang pernah berkonsultasi tentang swamedikasi dengan apoteker, Pasien yang mengenal apoteker dan datang ke apotik untuk membeli obat bebas, bebas terbatas, obat wajib apotik, obat herbal, dan vitamin/suplemen, dan Pasien berusia minimal 17 tahun).

Hasil perhitungan sampel (*Lwanga, 1997*):

$$n \geq \frac{Z^2 \times p (1 - p)}{d^2}$$
$$n \geq \frac{(1,96)^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$
$$n \geq 96,04$$

Dimana : n = jumlah sampel minimum

 p = proporsi populasi (p = 0,5)

 Z = taraf kepercayaan 95% = 1,96

 d = derajat penyimpangan (d = 0,1)

Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu, data yang ada diolah dengan menggunakan bantuan SPSS dengan pengujian validasi konstruksi, sedangkan pengujian reliabilitas dengan menggunakan *Alpha-Cronbach's*. Kemudian hasil olah data akan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Perhitungan dilanjutkan dengan kategorisasi persepsi yang mengacu pada persentase pedoman petunjuk teknis pelayanan kefarmasian, yaitu 81%-100% termasuk kategori baik, 61%-80% termasuk kategori cukup dan <60% termasuk kategori kurang (*DepKes RI, 2006*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Data Demografi Pasien Swamedikasi

No.	Data Demografi Pasien		Persentase (%)
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	41
		Perempuan	59
2.	Usia	17 - 27	32
		28 - 38	34
		39 - 49	20
		≥ 50	14
3.	Pendidikan terakhir	SD	3
		SMP	12
		SMA	54
		DIPLOMA	7
		SARJANA	24
4.	Pekerjaan	PNS/TNI/POLISI	7
		Pegawai Swasta	38
		Wiraswasta	25
		Tidak Bekerja	30
5.	Penggunaan ASKES	YA	32
		TIDAK	68
6.	Lama konsultasi (menit)	1-5	60
		6-10	19
		> 10	21
7.	Alasan swamedikasi	Pengalaman	18
		Gejala penyakit masih ringan (belum perlu penanganan serius)	32
		Harga terjangkau (tidak mahal)	12
		Cepat (sebagai pertolongan pertama)	25
		Takut dokter	1
		Percaya pada apoteker	14
8.	Jenis penyakit ringan	Batuk/ Pilek/ Flu	63
		Nyeri/ Sakit Kepala	25
		Diare	23
		Gatal/ Alergi	13

		Demam	9
		Gastritis (Maag)/ Nyeri Perut	7
		Radang/ Sakit Tenggorokan	6
		Sariawan	2
		Mual/ Muntah	1
		Sakit Mata	1
		Insomnia	1
9.	Datang ke apotek dengan	Pilihan obat	40
		Bertanya pada apoteker	60
10.	Durasi mengakses apotik yang terakhir didatangi untuk swamedikasi	< 1 bulan	8
		1-12 bulan	67
		> 12 bulan	25
11.	Durasi mengakses apotik selama ini untuk swamedikasi	1-12 bulan	43
		> 12 bulan	57

Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa pasien terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu 34 orang (34%), dan berusia 28 – 38 tahun (34%). Hal tersebut membuktikan bahwa yang paling peduli terhadap kesehatannya sehingga perlu berkonsultasi dengan apoteker adalah pasien perempuan.

Untuk pendidikan, yang terbanyak adalah yang pendidikan terakhirnya Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu 54 orang (54%). Dalam laporan yang dikeluarkan oleh PAHO (*Pan American Health Organization*) tentang “Drug Classification: Prescription and OTC (*Over The Counter*) Drugs”, terdapat hasil survei yang dilakukan oleh WSMI (*The World Self Medication Industry*) di 14 negara yang menyatakan bahwa swamedikasi meningkat pada populasi penduduk dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi (*PAHO, 2004*), hal tersebut dikarenakan mereka sudah merasa dapat mengambil keputusan sendiri mengenai pengobatan yang terbaik untuknya.

Sebanyak 38 orang (38%) bekerja sebagai pegawai swasta. Dapat dilihat antara orang yang bekerja dan orang yang tidak bekerja persentasenya tidak berbeda bermakna, karena belum tentu mereka tidak berpendidikan. Berdasarkan data yang didapat 66,67% dari 30 orang yang tidak bekerja mempunyai pendidikan minimal SMA sehingga mereka juga akan lebih sering melakukan swamedikasi.

Sebanyak 12 orang (12%) melakukan swamedikasi karena dianggap terjangkau bila dibandingkan dengan berobat ke dokter, 25 orang (25%) melakukan swamedikasi karena membutuhkan pengobatan yang segera atau cepat, dan yang paling banyak adalah yang melakukan swamedikasi karena sakit yang dialami masih ringan dan belum perlu penanganan yang serius yaitu 32 orang (32%). Berdasarkan *WHO (1998)*, menunjukkan bahwa faktor

sosioekonomi, kemudahan akses pada produk obat, manajemen penyakit dan rehabilitasi, demografi dan epidemiologi, reformasi sektor kesehatan, serta ketersediaan produk baru yang mudah digunakan turut berperan meningkatkan perilaku swamedikasi.

Tabel 2 Distribusi Jawaban Kuesioner Mengenai Konsultasi Swamedikasi Dalam Pelayanan Swamedikasi

No.	Pernyataan	Persentase (%)		
		Ya, memuaskan	Ya, kurang memuaskan	Tidak
1	pengenalan gejala penyakit responden oleh apoteker	61	23	16
2	penjelasan cara penggunaan obat oleh apoteker	77	15	8
3	penanyaan riwayat penyakit lain yang dialami responden oleh apoteker	36	8	56
4	penanyaan obat lain yang digunakan responden saat ini, oleh apoteker	43	16	41
5	penanyaan riwayat alergi yang dialami responden, oleh apoteker	41	9	50
6	penjelasan efek samping obat yang diperoleh responden, oleh apoteker	49	17	34
7	penjelasan hal yang perlu diperhatikan saat minum obat, oleh apoteker	62	16	22
8	pemberitahuan untuk menemui dokter apabila gejala tidak membaik oleh apoteker	55	12	33
Rata - rata		53	14,5	32,5

Menurut terapi panduan mengenai *assesment* swamedikasi milik *Blenkinsopp et al. (2009)* berupa ASMETHOD, yaitu H: *History* (riwayat pasien) merupakan salah satu aspek untuk menggali informasi mengenai gejala yang dialami pasien. Selain itu menurut *WHO (1998)*, untuk mendapatkan informasi yang benar tentang kondisi pasien, apoteker sebaiknya mengajukan beberapa pertanyaan kepada pasien misalnya mengenai keluhan atau pengobatan yang pernah dilakukan pasien. Dalam hal ini apoteker harus mampu mengenali gejala penyakit tanpa melangkahi wewenang dokter. Apoteker harus memberikan informasi yang objektif yang diperlukan pasien misalnya mengenai cara penggunaan obat atau cara

penyimpanan obat. Oleh karena itu apoteker harus dapat memenuhi kebutuhan pasien sebagai sumber informasi tentang obat, mendampingi dan membantu pasien untuk melakukan swamedikasi yang bertanggung jawab atau bila perlu memberikan referensi kepada pasien untuk melakukan rujukan kepada dokter. Namun pada fakta di lapangan menyebutkan bahwa hanya ada 36 orang (36%) yang menyatakan bahwa apoteker menanyakan riwayat penyakit lain yang dialami pasien dengan baik dan memuaskan, selain itu dari 100 pasien, 43 orang (43%) menyatakan bahwa apoteker menanyakan obat lain yang digunakan konsumen saat ini dengan baik dan memuaskan. Kemudian dari 100 pasien, sebanyak 41 orang (41%) yang menyatakan bahwa apoteker menanyakan riwayat alergi yang dialami pasien dengan baik dan memuaskan. Sehingga berdasarkan data tersebut besar kemungkinan pengenalan gejala pada pasien oleh apoteker di Sidoarjo masih ada yang kurang tepat.

Untuk menjamin tercapainya swamedikasi yang tepat perlu diberikan informasi yang tepat pula oleh orang yang ahli di bidangnya, dalam hal ini adalah apoteker. Dalam *WHO (1998)* dan *KEPMENKES (2004)* disebutkan bahwa salah satu informasi yang perlu diberikan pada pasien yang melakukan swamedikasi adalah indikasi, cara pemberian obat, serta hal yang perlu diperhatikan saat minum obat. Kenyataan di lapangan ada 77 orang (77%) yang menyatakan bahwa apoteker menjelaskan cara penggunaan obat pada pasien dengan baik dan memuaskan. Sedangkan ada 62 orang (62%) yang menyatakan bahwa apoteker menjelaskan hal yang perlu diperhatikan oleh pasien saat minum obat dengan baik dan memuaskan. Sehingga dapat dilihat bahwa apoteker sudah menjalankan dengan cukup baik mengenai pemberian informasi swamedikasi pada pasien terkait dalam cara pemberian obat beserta hal-hal apa yang harus diperhatikan saat minum obat.

Tidak menutup kemungkinan bahwa pasien akan mengalami efek samping dari penggunaan obat swamedikasi yang akan diberikan oleh apoteker, sehingga selain menanyakan riwayat konsumen, pemberian informasi mengenai cara pemberian obat serta hal-hal yang perlu diberikan saat minum obat, pemberian informasi mengenai efek samping obat yang potensial juga perlu diberitahukan, karena efek obat dalam tubuh pasien dapat berbeda-beda. Sebagai contoh bahwa obat tetes mata harus diberikan pada kedua mata agar tidak menginfeksi mata yang satunya, pemakaian salep mata juga mempunyai trik khusus dalam pengaplikasiannya agar tidak menginfeksi mata lain atau mengenai *tube* nya sehingga menyebabkan bertambahnya infeksi atau iritasi pada pemakaian berikutnya karena bakteri dari mata yang sakit sudah berada pada *tube* atau bahkan salepnya, dalam hal ini apoteker harus memberi informasi tersebut agar tidak salah dalam pemakaiannya dan menghasilkan efek terapi yang optimal. Dan juga perlu diberitahukan untuk menemui dokter apabila gejala

tidak kunjung membaik. Sehingga apoteker harus paham betul mengenai gejala-gejala penyakit yang dialami pasien, sebagai contoh apabila pasien sudah batuk lebih dari 2 minggu terlebih apabila pasien atau keluarga pasien memiliki riwayat penyakit paru (TBC) maka pasien harus segera disarankan ke dokter untuk pemeriksaan lebih lanjut. Hal-hal tersebut sesuai dengan *KEPMENKES (2004)* tentang informasi yang diberikan pada pelayanan swamedikasi, yaitu pasien harus diinformasikan tentang efek samping yang mungkin timbul dalam penggunaan obat. Efek samping tersebut dapat berupa efek samping ringan yang dapat di prediksi, contoh perubahan warna urin, sedasi, bibir kering dan efek samping yang perlu perhatian medis, misalnya reaksi alergi, *nausea*, *vomiting* dan *impotensi*, serta kapan saatnya berkonsultasi ke dokter. Sedangkan menurut penelitian di lapangan menyatakan ada 49 orang (49%) yang menyatakan bahwa apoteker menjelaskan efek samping obat yang diperoleh pasien dengan baik dan memuaskan. Sedangkan ada 55 orang (55%) yang menyatakan bahwa apoteker memberitahu pasien untuk menemui dokter apabila gejala tidak membaik dengan baik dan memuaskan.

Dalam hal konsultasi ini apoteker sudah melakukan tugasnya dengan baik, apabila apoteker sudah melakukan tugasnya dengan baik dalam hal konsultasi maka diharapkan akan meningkatkan tercapainya keberhasilan terapi sehingga dapat meningkatkan keamanan dalam penggunaan obat serta dapat meningkatkan kualitas hidup pasien juga (*PP 51, 2009*). Hanya saja untuk lebih tercapainya keberhasilan terapi tersebut perlu adanya penggalian mengenai riwayat pasien, agar dapat diketahui juga obat apa yang tepat untuk pasien sehingga tidak hanya mengurangi gejalanya saja.

Menurut DepKes RI (2006) pelayanan konsultasi swamedikasi oleh apoteker di apotik wilayah kota Sidoarjo telah dilaksanakan dengan kriteria kurang baik (<60% dan hanya 53% pasien yang mengatakan bahwa konsultasi swamedikasi telah dilakukan oleh apoteker dengan baik).

Tabel 3 Distribusi Jawaban Kuesioner Mengenai Saran Swamedikasi Dalam Pelayanan Swamedikasi

No.	Pernyataan	Persentase (%)		
		Ya, memuaskan	Ya, kurang memuaskan	Tidak
1	kepuasan dengan biaya obat yang disarankan oleh apoteker	69	24	7
2	kepercayaan bahwa apoteker	63	32	5

3	telah memberikan saran pengobatan yang tepat			
3	perbaikan gejala setelah meminum obat yang disarankan oleh apoteker	62	29	9
4	penerapan terhadap penggunaan obat yang telah dijelaskan apoteker oleh responden	74	16	10
Rata - rata		67	25,25	7,75

Kepuasan dalam pelayanan kefarmasian adalah hasil akhir dari pengobatan itu sendiri, yaitu kesembuhannya dari sakit (*Harianto et al, 2005*). Berdasarkan data yang di dapat, dari 100 pasien, terdapat 69 orang (69%) yang menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan biaya obat yang disarankan oleh apoteker. Sedangkan berdasarkan saran pengobatannya ada 63 orang (63%) yang menyatakan bahwa mereka percaya apoteker telah memberikan saran pengobatan yang tepat dan memuaskan. Ketepatan mengenai saran pengobatan yang diberikan oleh apoteker dapat ditentukan melalui seberapa besar perbaikan gejala yang dialami setelah meminum obat yang diberikan oleh apoteker. Menurut data yang didapat, terdapat 62 orang (62%) yang menyatakan bahwa mereka dapat mengalami perbaikan gejala setelah meminum obat yang disarankan oleh apoteker.

Dari semua pasien yang pernah diberitahu cara pemakaian obat oleh apoteker saat konsultasi, terdapat 74 orang (74%) yang menyatakan bahwa mereka dapat menerapkan penggunaan obat yang telah dijelaskan apoteker. Kepatuhan dari pasien tersebut dalam meminum obat tergantung dalam kepercayaannya pada apoteker mengenai ketepatan pemberian saran pengobatannya serta kepuasannya dalam menerima saran tersebut, termasuk saat menjelaskan mengenai cara pemakaian obat dan hal-hal yang perlu diperhatikan saat meminum obat. Namun, ternyata masih ada pasien yang membutuhkan obat lain dalam mengatasi penyakitnya. Sebanyak 57 orang (57%) yang menyatakan bahwa mereka masih membutuhkan obat lain untuk mengatasi penyakit ringan yang pernah diberi saran oleh apoteker, dari masing-masing 57 orang tersebut paling banyak melakukan konsultasi ke dokter umum (71,93%). Hal tersebut membuktikan bahwa kepercayaan serta kepuasan mereka terhadap saran yang diberikan oleh apoteker masih kurang, karena terkadang pasien menginginkan kesembuhan yang segera, sehingga mereka akan dengan mudah berganti jenis obat untuk mengetahui efektifitasnya. Seorang pasien mengatakan bahwa, “saya batuk sudah 2 hari ini belum sembuh, saya rasa saya tidak cocok dengan obat

ini". Dalam hal ini pasien sangat membutuhkan informasi dari apoteker meskipun terkadang mereka tidak ingin tahu, karena sudah menjadi kewajiban apoteker sebagai salah satu sumber informasi dengan memberikan saran pengobatan terkait swamedikasi untuk meningkatkan efektivitas dari obat yang telah disarankan, sehingga pasien dapat mengaplikasikan obat tersebut dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (PP 51, 2009).

Menurut DepKes RI (2006) pelayanan saran swamedikasi oleh apoteker di apotik wilayah kota Sidoarjo telah dilaksanakan dengan kriteria cukup baik (masuk dalam rentang 60-80% dan sebanyak 67% pasien yang mengatakan bahwa konsultasi swamedikasi telah dilakukan oleh apoteker dengan baik).

Tabel 4 Distribusi Jawaban Kuesioner Mengenai Peran Apoteker Dalam Pelayanan Swamedikasi

No.	Pernyataan	Persentase (%)		
		Ya, memuaskan	Ya, kurang memuaskan	Tidak
1	peran apoteker dalam pelayanan pengobatan penyakit ringan	93	5	2
2	kesediaan apoteker untuk selalu memberikan nasihat/saran	84	15	1
3	kesenangan/kenyamanan berkomunikasi secara pribadi dengan apoteker	79	15	6
4	kebutuhan terhadap pelayanan untuk pengobatan penyakit ringan oleh apoteker	55	30	15
5	ketersediaan obat dari dokter dan supermarket yang dirasa sudah cukup membantu untuk pengobatan penyakit ringan	16	44	40
6	kemudahan apoteker untuk ditemui	80	15	5
7	kepercayaan terhadap apoteker	62	32	6
8	keinginan bertemu apoteker secara langsung untuk mendapat saran pengobatan	52	43	5
9	keyakinan terhadap kemampuan dan pengetahuan terkait obat dari apoteker	73	21	6
10	pelayanan yang profesional	75	23	2

	oleh apoteker			
Rata – rata		66,9	24,3	8,8

Berdasarkan dari data yang di dapat, dari 100 pasien ada 93 orang (93%) yang menyatakan bahwa mereka setuju bila apoteker memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan pengobatan penyakit ringan. Mereka menganggap bahwa apoteker sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan pengobatan penyakit ringan karena tidak semua orang dapat dengan mudah pergi ke dokter, sehingga mereka lebih memilih untuk berswamedikasi (tabel 4.7). Dan dalam swamedikasinya mereka menginginkan tanggapan yang baik terkait penyakitnya. Ada beberapa orang pasien mengatakan bahwa, “sebaiknya orang yang jaga di depan apotik adalah orang yang benar-benar mengerti obat, jadi tidak asal memberikan saran pengobatannya, nanti tidak semakin sembuh malah berujung ke rumah sakit”.

Menurut tabel 4.7 menyatakan bahwa salah satu alasan pasien memilih melakukan swamedikasi di apotik 25% adalah karena membutuhkan bantuan yang cepat/ sebagai tempat persinggahan pertama saat mereka sakit dan memerlukan pengobatan yang tepat untuk sakitnya. Sehingga apoteker mempunyai peran di garis depan dalam pemberian saran pengobatan pada pasien, karena jangan sampai mereka salah dalam penanganan pertama pada pengobatannya. Sebanyak 40 orang (40%) menyatakan bahwa obat-obatan yang tersedia dari dokter dan di supermarket dirasa tidak cukup membantu untuk pengobatan penyakit ringan sehingga mereka memilih untuk pergi ke apotik untuk mendapatkan pelayanan langsung dari apoteker karena mereka tidak hanya membutuhkan obat tapi juga membutuhkan informasi yang tepat oleh orang yang ahli di bidangnya (apoteker). Hal tersebut membuktikan bahwa masyarakat masih membutuhkan apoteker dalam swamedikasinya. Dari data yang diperoleh sebanyak 55 orang (55%) menyatakan bahwa mereka membutuhkan pelayanan untuk pengobatan penyakit ringan oleh apoteker. Sebanyak 52 orang (52%) menyatakan bahwa mereka ingin bertemu apoteker secara langsung untuk mendapat saran pengobatan darinya.

Sedangkan dalam hal pemberian saran ada 84 orang (84%) yang menyatakan bahwa apoteker selalu bersedia memberi nasihat/saran pada pasien. Agar mereka tidak salah dalam pengobatannya, diperlukan tenaga yang ahli dalam bidangnya (apoteker). Terdapat 79 orang (79%) yang menyatakan bahwa mereka senang/nyaman berkomunikasi secara pribadi dengan apoteker. Banyaknya orang yang senang berkomunikasi dengan apoteker dapat dilihat dari lama mereka berkonsultasi dengan apoteker, yaitu sebanyak 21% berkonsultasi >10 menit.

Meski demikian, masih ada apoteker yang sulit untuk ditemui, sebanyak 15 orang (15%) menyatakan bahwa apoteker sedikit sulit ditemui, dan 5 orang (5%) menyatakan bahwa apoteker sulit untuk ditemui padahal sebanyak 52% orang ingin bertemu dengan apoteker secara langsung untuk mendapat saran pengobatan darinya.

Terdapat 62 orang (62%) yang menyatakan bahwa mereka percaya pada apoteker. Kepercayaan pada apoteker tersebut juga berdasarkan atas kemampuan dan pengetahuannya terkait obat dapat dilihat bahwa ada 73 orang (73%) yang menyatakan yakin terhadap kemampuan dan pengetahuan terkait obat dari apoteker. Keyakinan terhadap kemampuan dan pengetahuan terkait obat juga dapat berdasarkan atas keprofesionalan apoteker dalam melayani pasiennnya. Terdapat 75 orang (75%) yang menyatakan bahwa apoteker telah memberikan pelayanan yang profesional.

Menurut DepKes RI (2006) pelayanan saran swamedikasi oleh apoteker di apotik wilayah kota Sidoarjo telah dilaksanakan dengan kriteria cukup baik (masuk dalam rentang 60-80% dan sebanyak 66,8% pasien yang mengatakan bahwa konsultasi swamedikasi telah dilakukan oleh apoteker dengan baik).

Dari masing-masing 100 orang pasien, sebanyak 88 orang (88%) memilih apotik karena menyukai pelayanan yang diberikan oleh apotik. Dari semua pendapat diatas, terbanyak berpendapat bahwa pasien akan datang atau berlangganan ke suatu apotik karena pelayanan yang diberikan memuaskan, dalam hal ini terkait dengan sikap atau respon yang diberikan oleh apoteker dan pegawai apotik lain yang ramah dan menyenangkan, serta penjelasan dari apoteker yang memuaskan.

Dari penelitian ini persepsi pasien dalam mengakses Apotek belum berdasarkan pada faktor pelayanan tenaga kefarmasian (Apoteker maupun Asisten Apoteker). Perlu melaksanakan standar pelayanan kefarmasian yang baik dan terus-menerus diaudit, sehingga pasien dapat merasakan efektivitas pelayanan dari tenaga kefarmasian, khususnya Apoteker. Dalam pelayanan swamedikasi untuk penyakit ringan, sangat diperlukan peran Apoteker, untuk menjamin keamanan dan keefektifan obat yang disarankan dengan kompetensi dalam merespon gejala dan merujuk ke dokter apabila terdapat gejala serius yang perlu ditangani lebih lanjut. Sehingga diharapkan bahwa pelayanan kefarmasian yang baik akan mempengaruhi kepuasan sehingga kualitas hidup pasien akan meningkat dan menjadi *customer loyal* yang akan meningkatkan citra apotek tersebut.

KESIMPULAN

1. Persepsi pasien mengenai pelayanan konsultasi swamedikasi oleh Apoteker dikategorikan kurang baik (<60%).
2. Persepsi pasien mengenai pelayanan saran swamedikasi yang diberikan oleh Apoteker di dikategorikan cukup baik (antara 60-80%).
3. Persepsi pasien mengenai peran Apoteker dalam pelayanan swamedikasi dikategorikan cukup baik (antara 60-80%).

DAFTAR RUJUKAN

- Angki, P., Harianto, Sudibjo, S., 2004, Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 1 (2): 102 – 115
- Blenkinsopp, A., Paxton, P., Blenkinsopp, J., 2009, *Symptoms in the Pharmacy - A Guide to the Management of Common Illness 6th ed*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd
- Bornman, S., Truter, L., Venter, D.J.L., 2006, Public perception of community pharmacists in South Africa: a preliminary study, *Health SA Gesondheid*, 11(3): 27-40
- CHUI, WK & LI, SC, 2005: Advice-giving on self-medication: Perspectives of community pharmacists and consumers in Singapore, *Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics*, 30(3):225-231
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2000, *Informatorium Obat Nasional Indonesia*, Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2006, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*, Jakarta
- Fakeye, T.O., Adisa, R., Showande, S.J.S., 2012, Attitude and Opinion of Nigerian Community Pharmacists to Self Medication Practices, *African Journal of Pharmacy and Pharmacology*, 6(15): 1147-1152
- Harianto, Khasanah, N., Supardi, S., 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 2,1, p.12-21
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*
- Lwanga, S.K., Lemeshow, S., Hosmer Jr, D.W., Klar, J., 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- PAHO, 2004, *Drug Classification: Prescription and OTC Drugs*, PAHO p. 1-2

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 919/MENKES/PER/VX/I993 tentang Kriteria Obat yang Dapat Diserahkan Tanpa Resep Dokter

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, 2009, Jakarta

Phalke, V.D., D. B. Phalke and P.M. Durgawale (2006), Self-Medication Practices in Rural Maharashtra, *Indian Journal of Community Medicine* 31(1): 34-35.

WHO, 1998, *The Role of the Pharmacist in Self-Care and Self-Medication*, Netherland: Department of Essencial Drugs and Other Medicines World Health Organization, p.1-11

World Self Medication Industry, 2007, *Responsible Self Care and Self Medication*, A Worldwide Review of Consumer Surveys, WSMI